

Aprobat prin Hotararea Consiliului Local Maşloc, Nr...../.....



PLAN DE DEZVOTARE
AL COMPARTIMENTULUI DE ASISTENTA SOCIALA AL
UAT MAȘLOC,
JUDEȚ TIMIȘ

PREAMBUL

În conformitate cu prevederile art.9 alin.(1) lit. e) din Legea nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, elaborarea planului de dezvoltare a serviciilor sociale cu respectarea principiilor calității în domeniul serviciilor sociale, prevăzute la art. 3 alin. (2) din lege, și în concordanță cu politica națională și sectorială în domeniul asistenței sociale, este una dintre condițiile care stau la baza acreditării ca furnizor de servicii sociale. Fiecare obiectiv/serviciu social prevăzut în planul de dezvoltare a serviciilor sociale, are propriul plan de dezvoltare, în corelare cu scopul și funcțiile serviciului social prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare.

I ETAPELE PLANULUI DE DEZVOLTARE A SERVICIILOR SOCIALE

1.DOCUMENTAREA :

Resurse legislative :

1. Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
2. Legea nr. 217/2003 pentru prevenirea și combaterea violenței domestice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
3. Legea nr. 211/2004 privind unele măsuri pentru asigurarea informării, sprijinirii și protecției victimelor infracțiunilor, cu modificările și completările ulterioare;
4. Legea asistenței sociale nr. 292/2011 cu modificările și completările ulterioare;
5. Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
6. Hotărârea Guvernului României nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, cu modificările ulterioare;

7. Hotărârea Guvernului nr. 118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
8. Hotărârea Guvernului României nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor - cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare;
9. Hotărârea Guvernului României nr. 797/2017 pentru aprobarea regulamentelor-cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal, cu modificările și completările ulterioare;
10. Ordonanța Guvernului României nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
11. Ordonanța Guvernului României nr. 68/28.08.2003 privind serviciile sociale, aprobată cu modificările și completările ulterioare prin Legea nr. 515/2003;
12. Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr. 29/2019 pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinele sociale;
13. Ordinul nr 2489/2023 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate privind managementul de caz în serviciile sociale acordate persoanelor vârstnice;
14. Codul de bună practică al asistentului social, adoptat prin Hotărârea Congresului Național al Colegiului Național al Asistenților Sociali nr. 2/2019.
15. ORDIN Nr. 179/2089/20892/2023 din 10 noiembrie 2023 pentru aprobarea Dispozițiilor generale de apărare împotriva incendiilor la spații și clădiri în care se organizează și funcționează servicii sociale
16. Legea nr. 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății, republicată, cu modificările și completările ulterioare,

17. Hotărârea Guvernului nr. 144/2010 privind organizarea și funcționarea Ministerului Sănătății, cu modificările și completările ulterioare,
18. Ord. Ms nr.119/2014 cu modificarile si completarile ulterioare,
19. Ghidul INSP privind normele de igiena pentru centerle rezidentiale destinate perosnelor varstnice
20. Ordinul MS. Nr.976/1998 cu modificiarile si completarile ulterioare
21. Ordinul presedintelui ANSVSA nr.57 / 2010
22. Ordinul presedintelui ANSVSA nr.24/03.03.2017

Analiza contextului înființării serviciilor sociale Unitate de îngrijire la domiciliu

- Strategia Națională pentru Promovarea Îmbătrânirii Active și Protecția Persoanelor Vârstnice (2015-2020): Aceasta a avut ca obiective principale îmbunătățirea calității vieții vârstnicilor, promovarea îmbătrânirii active și a incluziunii sociale, precum și consolidarea sistemului de protecție socială pentru persoanele în vârstă.
- Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice: Acest cadru legislativ reglementează drepturile și obligațiile persoanelor vârstnice și ale instituțiilor care oferă servicii sociale pentru această categorie de populație.
- Planul Național de Acțiune pentru Persoanele Vârstnice: Include măsuri pentru dezvoltarea serviciilor sociale, îmbunătățirea infrastructurii și formarea personalului care lucrează cu persoanele vârstnice.

Politicile și strategiile locale în domeniu -Diagnoza sociala a comunitatii in curs de elaborare

Caracteristicile comunității

Comuna Mașloc este o unitate administrativ-teritorială din județul Timiș, în vestul României, situată la aproximativ 35 km de municipiul Timișoara. Comuna este alcătuită din trei sate componente: Mașloc (reședința de comună), Alioș și Remetea Mică.

Istoric și identitate locală

Comuna Mașloc este atestată documentar încă din 1326. De-a lungul timpului, zona a fost influențată de diferite stăpâniri, inclusiv otomanii și austriecii, iar în secolul XVIII s-au stabilit aici coloniști germani, ceea ce

a contribuit la caracterul multicultural al comunității. Comuna păstrează vestigii istorice, precum cetăți medievale și clădiri tradiționale.

Identitatea locală se definește prin tradiții culturale și religioase diverse, sărbători comunitare (precum Zilele Mașlocului), și un patrimoniu care reflectă conviețuirea mai multor etnii – români, germani, ucraineni și maghiari. Comuna combină rădăcini istorice adânci cu viața rurală contemporană, păstrând elemente de cultură, arhitectură și obiceiuri tradiționale specifice Banatului.

Accesibilitate și infrastructură

Infrastructura com. Mașloc include rețea de drumuri comunale asfaltate, alimentare cu apă, electricitate, și lucrări recente pentru canalizare și eficiență energetică în clădirile publice. Comuna dispune de școală, grădiniță și servicii medicale de bază, iar dezvoltarea infrastructurii continuă prin proiecte locale și fonduri europene, pentru îmbunătățirea condițiilor de trai și a accesului la servicii.

Instituții locale și viața comunitară

Comuna Mașloc este administrată de Primăria și Consiliul Local, care coordonează serviciile publice și proiectele de dezvoltare locală. În comună există școală, grădiniță, dispensar medical și cămin cultural, care constituie centre pentru educație, sănătate și activități culturale. Viața comunitară este activă prin evenimente locale și tradiționale, precum și prin implicarea organizațiilor și ansamblurilor locale, menținând coeziunea socială și identitatea culturală a comunității.

Structura serviciilor sociale în comuna MAȘLOC

În cadrul aparatului de specialitate al primarului funcționează Compartimentul de Asistență Socială, care are în componență personal calificat, responsabil cu activitățile sociale și administrative specifice domeniului.

În prezent, comuna MAȘLOC nu dispune de servicii sociale acreditate la nivel local, ceea ce limitează accesul persoanelor vulnerabile la servicii specializate, precum îngrijirea la domiciliu, recuperare sau suport pentru copii și vârstnici. Lipsa unei rețele locale de servicii sociale organizate evidențiază nevoia urgentă de a dezvolta structuri de suport adaptate comunității.

Dezvoltarea unor servicii sociale noi ar putea fi sprijinită prin:

- parteneriate cu ONG-uri,

- finanțări europene,
- proiecte guvernamentale,
- implicarea voluntariatului și a societății civile.

Intervenții existente în domeniul social

La nivelul comunei funcționează diferite forme de sprijin oferite de instituțiile locale, precum ajutoare sociale, beneficii pentru persoane cu dizabilități, susținerea familiilor cu venituri reduse, sprijin educațional și colaborări cu unități sanitare din zonă. Organizațiile non-guvernamentale active în județul Timiș derulează ocazional proiecte sociale, educaționale sau medicale în comunitățile rurale, inclusiv în MAȘLOC.

Date demografice și structura populației

Conform recensământului din 2021, comuna Mașloc are 2 236 locuitori, în scădere ușoară față de recensământul anterior. Structura pe grupe de vârstă arată că în comună există un număr relevant de copii și tineri: 0–14 ani: 383 copii – reprezentând aproximativ 17 % din totalul populației, ceea ce arată o prezență semnificativă a copiilor în comunitate.

Pentru grupele de vârstă mai detaliate, datele arată:

- 0–9 ani: 245 persoane
- 10–19 ani: 273 persoane

Aceste date indică un număr total de copii și adolescenți care pot fi beneficiari direcți ai serviciilor de prevenire a separării de părinți.

Copiii — un segment important în comunitate

Procentul copiilor (0–14 ani) de aproximativ 17 % din populația totală arată că există o pondere considerabilă de familii cu copii mici și de vârstă școlară în comună, ceea ce justifică necesitatea serviciilor sociale dedicate acestora.

Grupele de vârstă 0-9 ani și 10-19 ani indică prezența atât a copiilor mici, cât și a adolescenților — toate pot necesita sprijin printr-un centru de zi pentru prevenirea separării de familie, sprijin educațional, social și emoțional.

Nevoi noi identificate în domeniul social

În comuna Mașloc, nevoile sociale recente se concentrează pe sprijinul copiilor și tinerilor aflați în situații vulnerabile, inclusiv cei cu părinți plecați la muncă în străinătate sau în risc de separare de familie. Alte nevoi identificate includ creșterea accesului la servicii sociale pentru persoanele vârstnice, sprijin pentru familii cu venituri reduse și dezvoltarea infrastructurii comunitare, precum centre de zi, spații recreative și servicii de consiliere socială și psihologică. În plus, se observă necesitatea proiectelor de incluziune socială și educațională, pentru reducerea riscului de marginalizare și abandon școlar în rândul copiilor din comunitate.

Obiective în domeniul social pentru comuna MAȘLOC

- Sprijin pentru copii și tineri vulnerabili – înființarea unui Centru de zi pentru copii aflați în risc de separare de părinți, oferind servicii educaționale, sociale și consiliere psihologică.
- Incluziune socială și prevenirea marginalizării – programe pentru reducerea abandonului școlar și sprijin pentru familiile cu venituri reduse.
- Dezvoltarea serviciilor pentru vârstnici și persoane vulnerabile – acces la servicii sociale, activități recreative și suport în comunitate.
- Consolidarea infrastructurii comunitare – modernizarea spațiilor publice și a căminului cultural pentru activități sociale și culturale.
- Promovarea coeziunii comunitare – susținerea evenimentelor și proiectelor care încurajează participarea cetățenilor și mențin identitatea locală.

Conform informațiilor disponibile despre **Strategia de dezvoltare a comunei MAȘLOC**, au fost identificate mai multe nevoi esențiale pentru dezvoltarea comunității:

Infrastructură și Mobilitate: modernizarea drumurilor comunale, îmbunătățirea accesului la transport și creșterea siguranței circulației.

Servicii Publice și Utilități: extinderea rețelelor de apă și canalizare, eficientizarea iluminatului public și modernizarea clădirilor publice.

Educație și Cultură: dezvoltarea infrastructurii școlare, sprijinirea activităților educaționale și culturale, consolidarea căminelor culturale și a spațiilor de recreere.

Sănătate și Asistență Socială: creșterea accesului la servicii medicale și sociale, înființarea unui centru de zi pentru copii vulnerabili și programe de suport pentru persoane vârstnice și familii aflate în dificultate.

Economie și Mediu de Afaceri: sprijinirea inițiativelor antreprenoriale locale, dezvoltarea agriculturii și promovarea accesului la fonduri europene.

Turism și Patrimoniu: valorificarea patrimoniului local, promovarea obiectivelor istorice și culturale și dezvoltarea activităților recreative pentru locuitori și vizitatori.

Licențierea serviciului social Centre de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți în comuna Mașloc Codul 8891CZ-C-II

Identificarea nevoilor pentru dezvoltarea serviciului social „Centru de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți” – Comuna Mașloc, jud. Timiș

1. Context local

Comuna **Mașloc**, situată în județul Timiș, are aproximativ **2 236 locuitori**, dintre care **circa 383 copii cu vârste între 0 și 14 ani**, reprezentând aproximativ **17 % din populație**. Comunitatea este predominant rurală, cu o economie bazată pe agricultură și activități mici locale, iar infrastructura socială și de servicii pentru copii vulnerabili este limitată. Există o nevoie evidentă de servicii de sprijin pentru copii aflați în **situații de risc**, cum ar fi cei cu părinți plecați la muncă în străinătate, familii cu dificultăți financiare sau cazuri de risc de separare de familie.

2. Nevoi identificate la nivelul comunității

2.1 Nevoia de mediere socială și comunitară

Copiii și familiile vulnerabile necesită sprijin pentru integrarea socială și prevenirea izolării, iar medierea socială poate facilita accesul la servicii, informare și consiliere.

2.2 Nevoia de prevenire a excluziunii sociale

Copiii din familii cu venituri reduse, cu părinți plecați la muncă sau aflați în situații de risc sunt expuși marginalizării și abandonului școlar. Serviciul propus contribuie la prevenirea acestor fenomene.

2.3 Nevoia de facilitare a accesului la servicii

Există un deficit de servicii integrate pentru copii vulnerabili în comună, inclusiv educație non-formală, sprijin psihologic și social, precum și activități recreative și de dezvoltare personală.

2.4 Nevoia de colaborare interinstituțională

Eficiența serviciilor sociale depinde de cooperarea între Primărie, școli, centre de sănătate și organizații neguvernamentale. Colaborarea interinstituțională permite identificarea mai rapidă a cazurilor de risc și intervenția promptă.

3. Nevoia instituțională a UAT Mașloc

3.1 Necesitatea acreditării

Serviciul social trebuie să fie acreditat conform legislației naționale (Cod 8891CZ-C-II), pentru a asigura calitatea și siguranța intervențiilor.

3.2 Nevoia de resurse umane

Primăria și serviciile sociale au nevoie de personal calificat: asistenți sociali, educatori, psihologi și mediatori comunitari, pentru a răspunde adecvat nevoilor copiilor vulnerabili.

3.3 Nevoia de infrastructură

Este necesară amenajarea unui spațiu adecvat, dotat cu săli pentru activități educative și recreative, birouri pentru personal și facilități de igienă și siguranță pentru copii.

4. Justificarea dezvoltării serviciului

În contextul demografic și social al comunei Mașloc, copiii vulnerabili reprezintă un segment semnificativ, cu risc de excluziune și separare de familie. Dezvoltarea **Centrului de zi pentru copii aflați în situație de risc** răspunde direct acestor nevoi, oferind sprijin educațional, social și emoțional, prevenind marginalizarea și promovând incluziunea comunitară.

5. Concluzii

- Există o nevoie clară și justificată pentru servicii sociale dedicate copiilor vulnerabili din comuna Mașloc.
- Centrul de zi va facilita prevenirea separării copiilor de familie, integrarea socială și dezvoltarea personală a acestora.
- Colaborarea interinstituțională și dotarea corespunzătoare a infrastructurii vor asigura sustenabilitatea și eficiența serviciului.
- Proiectul contribuie la atingerea obiectivelor strategice locale de incluziune socială, protecție a copilului și dezvoltare comunitară durabilă.

2. STABILIREA PRINCIPALELOR ELEMENTE ALE SERVICIULUI SOCIAL PE CARE FURNIZORUL DE SERVICII SOCIALE INTENTIONEAZA SA LE INFINTeze :

➤ *categoria de beneficiari și caracteristici specific*

1. Copii aflați în situație de risc de separare de părinți

- Copii cu părinți plecați la muncă în străinătate: Acești copii au nevoie de sprijin emoțional, social și educațional, precum și de supraveghere după orele de școală.
- Copii din familii cu dificultăți financiare: Beneficiarii pot avea nevoie de suport pentru activități școlare, mese calde și acces la materiale educative și recreative.
- Copii cu probleme de integrare socială: Aceștia pot include copii cu risc de marginalizare, abandon școlar sau excluziune socială, care necesită consiliere și activități de socializare.
- Copii cu nevoi speciale: Această categorie include copii cu dizabilități fizice, cognitive sau emoționale, care necesită sprijin individualizat, activități terapeutice și educație adaptată.

Caracteristici specifice ale beneficiarilor

- Grad variabil de vulnerabilitate: Copiii pot necesita sprijin minim sau îngrijire complexă și monitorizare constantă.
- Probleme sociale și emoționale: Mulți se confruntă cu lipsa suportului familial, izolare socială sau traume emoționale.
- Diversitate în nevoi educaționale și de dezvoltare: Copiii pot necesita activități educative suplimentare, terapie logopedică sau consiliere psihologică.
- Vulnerabilitate crescută: Aceștia pot fi expuși riscurilor de neglijență, abuz sau abandon școlar, subliniind necesitatea unei abordări integrate și personalizate.

Recomandări pentru abordarea nevoilor beneficiarilor

1. Suport educațional și social

- Activități de după școală, sprijin pentru teme și dezvoltarea abilităților sociale.
- Organizarea de ateliere creative, culturale și recreative pentru promovarea interacțiunii și dezvoltării personale.
- Grupuri de sprijin și consiliere psihologică pentru reducerea efectelor emoționale ale separării de părinți.

2. Suport emoțional și consiliere

- Consiliere individuală și de grup pentru copii și familiile lor.
- Crearea unui cadru sigur și primitor în cadrul centrului, unde copiii să își exprime emoțiile și să primească suport constant.

3. Suport pentru nevoi materiale și economice

- Oferirea de mese calde și nutritive în cadrul centrului.
- Asigurarea de rechizite școlare și materiale educaționale pentru copiii din familii cu venituri reduse.

4. Facilitarea accesului la servicii specializate

- Colaborare cu specialiști: psihologi, pedagogi, terapeuți ocupaționali, consilieri sociali.
- Parteneriate cu școli, cabinete medicale și ONG-uri pentru intervenții integrate.

5. Activități pentru prevenirea excluziunii sociale

- Organizarea de evenimente comunitare, jocuri și activități recreative care să încurajeze integrarea copiilor în comunitate.
- Crearea unui program de mentorat sau voluntariat care să ofere modele de sprijin și interacțiuni pozitive.

Concluzie

Centrul de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți în comuna Mașloc va oferi un cadru sigur, educativ și recreativ, adaptat nevoilor copiilor vulnerabili. Serviciul va integra sprijin emoțional, social și educațional, facilitând incluziunea socială, prevenirea marginalizării și dezvoltarea armonioasă a copiilor, contribuind la consolidarea coeziunii comunitare.

Recomandări pentru Dezvoltarea Personalului și a Serviciilor Comunitare

1. Formarea și dezvoltarea profesională continuă

- **Programe de formare continuă:** Toți angajații centrului (educatori, asistenți sociali, psihologi și voluntari) vor beneficia de programe de instruire care să le permită să aplice cele mai bune practici în lucrul cu copii vulnerabili, prevenirea separării de familie și gestionarea situațiilor de risc.
- **Workshop-uri de empatie și comunicare:** Organizarea de sesiuni periodice pentru dezvoltarea abilităților de comunicare și empatie, astfel încât copiii să primească îngrijire centrată pe nevoile lor emoționale, sociale și educaționale.

2. Crearea unui sistem de evaluare și feedback

- **Evaluări periodice ale serviciilor:** Implementarea unui sistem de monitorizare și evaluare a calității serviciilor oferite, inclusiv prin colectarea feedback-ului de la copii, părinți și cadrele didactice implicate.
- **Îmbunătățirea continuă:** Rezultatele evaluărilor vor fi folosite pentru adaptarea activităților centrului, identificarea nevoilor emergente și optimizarea programelor educaționale, recreative și de consiliere.

Abordarea nevoilor beneficiarilor

Abordarea copiilor aflați în **situație de risc de separare de părinți** necesită o strategie integrată, axată pe sprijin emoțional, educațional și social, precum și pe prevenirea marginalizării și excluziunii. Recomandările vizează crearea unor **servicii personalizate și integrate**, care să sprijine dezvoltarea armonioasă a copiilor, să reducă izolarea socială și să întărească coeziunea comunității.

Informații oficiale despre serviciu

- **Cod și categoria de serviciu social:** Centru de zi pentru copii aflați în situație de risc de separare de părinți – 8891CZ-C-II
- **Indicatori cheie de performanță:**
 - Numărul de copii înscriși și beneficiari activi lunar
 - Numărul de ore de consiliere individuală și de grup oferite
 - Progresul școlar și participarea la activitățile educative și recreative
 - Gradul de satisfacție al copiilor și al familiilor (prin chestionare de feedback)
 - Numărul de parteneriate cu școli, servicii sociale și organizații locale
 - Reducerea riscului de separare de părinți și a absenteismului școlar

1. Indicatori de Accesibilitate și Utilizare a Serviciilor

- **Numărul total de copii deserviți:** Măsoară câți copii beneficiază de activitățile și serviciile centrului (educative, recreative, de consiliere) într-o anumită perioadă (lunar, trimestrial, anual).
- **Rata de acoperire a nevoilor comunității:** Procentul copiilor vulnerabili din comuna Mașloc (cei aflați în risc de separare de părinți, cu dificultăți sociale sau educaționale) care participă la serviciile centrului, comparativ cu estimările privind nevoia totală a comunității.
- **Timpul de răspuns la solicitări:** Intervalul mediu de timp de la identificarea unui copil aflat în risc sau de la solicitarea familiei până la includerea acestuia în programul centrului. Un timp scurt reflectă acces rapid și eficiență în furnizarea serviciilor.
- **Frecvența participării copiilor:** Monitorizarea prezenței regulate a copiilor la activitățile centrului, pentru a evalua gradul de implicare și eficiența programelor educative și sociale.
- **Accesibilitate geografică și logistică:** Evaluarea posibilității copiilor de a ajunge la centrul de zi (transport, distanță, program flexibil) și a adaptării infrastructurii pentru copii cu nevoi speciale.

2. Indicatori de Calitate a Îngrijirii

- ☐ **Satisfacția beneficiarilor:** Măsurată prin sondaje și feedback direct de la copii și părinții sau tutorii lor. Indicatorul arată procentul de beneficiari care se declară mulțumiți de activitățile educative, recreative, consiliere și sprijinul emoțional oferit de centru.
- ☐ **Calitatea serviciilor oferite copiilor:** Evaluată prin audituri periodice și revizuri interne, pentru a verifica respectarea standardelor în activitățile centrului, siguranța copiilor, corectitudinea desfășurării programelor educative și recreative, precum și respectarea nevoilor individuale ale copiilor aflați în risc.
- ☐ **Numărul de reclamații și soluționarea acestora:** Monitorizarea reclamațiilor sau sesizărilor primite de la copii, părinți sau tutori și a timpului de rezolvare. Acest indicator arată capacitatea centrului de a răspunde prompt și eficient la problemele semnalate și de a îmbunătăți continuu serviciile.

- **Gradul de participare la activități:** Procentul copiilor înscriși care participă regulat la activitățile centrului, reflectând implicarea și impactul pozitiv al programelor asupra dezvoltării și incluziunii sociale a copiilor.
- **Feedback-ul privind consilierea și suportul emoțional:** Evaluarea percepției copiilor și familiilor asupra consilierii psihologice și a activităților de sprijin emoțional, pentru a asigura adaptarea programelor la nevoile reale ale beneficiarilor.

3. Indicatori de Eficiență Operațională

- **Costul mediu per copil:** Măsoară costurile totale ale centrului împărțite la numărul de copii deserviți, oferind o imagine a eficienței economice.
- **Productivitatea personalului:** Numărul de copii sprijiniți de un educator sau specialist pe zi/săptămână, utilizat pentru optimizarea programului și resurselor.
- **Rata de utilizare a resurselor și echipamentelor:** Procentul de resurse educative și materiale utilizate efectiv în raport cu totalul disponibil, pentru a asigura utilizarea optimă a infrastructurii centrului.

4. Indicatori de Impact și Rezultate

- **Îmbunătățirea stării emoționale și sociale:** Evaluat prin chestionare și interviuri cu copiii și familiile lor, pentru a observa progresul în adaptarea emoțională și integrarea socială.
- **Progresul educațional și dezvoltarea abilităților:** Procentul copiilor care înregistrează îmbunătățiri în performanțele școlare, competențe sociale și participarea la activități.
- **Reducerea riscului de separare de părinți:** Monitorizarea cazurilor și prevenirea abandonului școlar sau a izolării sociale.

5. Indicatori de Dezvoltare și Formare a Personalului

- **Rata de retenție a personalului:** Procentul educatorilor, psihologilor și asistenților sociali care rămân în centrul pe termen lung.
- **Numărul de ore de formare și dezvoltare:** Orele de instruire continuă pentru personal, axate pe lucrul cu copii vulnerabili și metode educative moderne.
- **Nivelul de calificare și certificare al personalului:** Procentul angajaților cu pregătire specifică pentru copii aflați în situații de risc.

6. Indicatori de Sustenabilitate și Parteneriate

- **Rata de succes în obținerea fondurilor și granturilor:** Procentul aplicațiilor pentru finanțări externe aprobate, pentru susținerea și extinderea serviciilor.
- **Numărul de parteneriate active:** Colaborări cu școli, servicii sociale, ONG-uri și autorități locale pentru îmbunătățirea serviciilor și accesul la resurse suplimentare.

1. ELABORAREA PROCEDURILOR DE LUCRU, PREVAZUTE IN STANDARDELE MINIME APLICABILE

1. Proceduri pentru Modulul I: Accesarea Serviciului

- **Procedura de informare a beneficiarilor și persoanelor interesate (M.I.-Im1S1.1):** Aceasta trebuie să includă detalii privind scopul, funcțiile și organizarea serviciului, canalele prin care informațiile pot fi accesate (materiale informative disponibile la sediu, pliante, site-ul furnizorului etc.).
- **Procedura de accesare a serviciilor (M.I.-Im1S2.1):** Trebuie să descrie pașii prin care beneficiarii sau reprezentanții legali pot solicita serviciile, criteriile de eligibilitate, documentele necesare și procesul de aprobare.
- **Procedura privind modelul contractului de furnizare servicii (M.I.-Im1S2.2):** Definirea și aprobarea unui model de contract care să includă drepturile și obligațiile beneficiarilor și furnizorului de servicii.

- **Procedura privind suspendarea și încetarea serviciilor (M.I.-Im1S2.5):** Aceasta trebuie să stabilească motivele și modalitățile de suspendare sau încetare a furnizării serviciilor, precum și notificarea beneficiarilor.

2. Proceduri pentru Modulul II: Evaluare și Planificare

- **Procedura de evaluare a nevoilor beneficiarilor (M.II.-Im1S1.1):** Trebuie să includă detalii despre cum se efectuează evaluarea inițială a beneficiarilor, criteriile de evaluare și cine este responsabil de realizarea acesteia.
- **Procedura de reevaluare periodică a nevoilor (M.II.-Im2S1.1):** Stabilirea unui program de reevaluare periodică pentru a ajusta planul de îngrijire în funcție de schimbările în nevoile beneficiarilor.
- **Procedura de elaborare a planului individualizat de asistență și îngrijire (M.II.-Im1S2.1):** Aceasta ar trebui să descrie cum se întocmește planul de îngrijire pentru fiecare beneficiar, ce informații trebuie să includă și cine participă la realizarea acestuia.

3. Proceduri pentru Modulul III: Acordarea Îngrijirilor

- **Procedura de îngrijire personală la domiciliu (M.III.-Im S1.1 și M.III.-Im S1.2):** Procedura trebuie să descrie serviciile de îngrijire oferite (igienă personală, alimentație, monitorizare a sănătății etc.), modalitatea de implementare și modul de documentare a activităților.
- **Procedura de comunicare cu medicii de familie (M.III.-ImS1.3):** Aceasta ar trebui să stabilească modalitățile și frecvența comunicării cu medicii de familie pentru a asigura coordonarea îngrijirii medicale a beneficiarilor.
- **Procedura de gestionare a materialelor sanitare și echipamentelor (M.III.-ImS1.8):** Stocarea, utilizarea și înregistrarea materialelor sanitare și a echipamentelor folosite de personalul de îngrijire, pentru a asigura siguranța și igiena.
- **Procedura de organizare a transportului pentru îngrijitori (M.III.-ImS1.6):** Detalii despre logistică și modul în care se asigură transportul personalului către și de la domiciliul beneficiarilor.

4. Proceduri pentru Modulul IV: Drepturi și Etică

- **Procedura de informare a beneficiarilor despre drepturi și obligații (M.IV.-ImS1.1 și M.IV.-ImS1.3):** Aceasta ar trebui să includă modalitățile prin care beneficiarii sunt informați cu privire la drepturile și obligațiile lor și modul în care aceste informații sunt consemnate.
- **Procedura de măsurare a satisfacției beneficiarilor (M.IV.-ImS1.2 și M.IV.-ImS1.2):** Descrierea modului de colectare a feedback-ului de la beneficiari, aplicarea chestionarelor și utilizarea rezultatelor pentru îmbunătățirea serviciilor.
- **Procedura privind protecția împotriva abuzurilor și neglijenței (M.IV.-ImS2.1 și M.IV.-ImS2.2):** Procedura trebuie să includă pași pentru identificarea, raportarea și gestionarea cazurilor de abuz, neglijență sau discriminare, precum și măsuri preventive.

5. Proceduri pentru Modulul V: Management și Resurse Umane

- **Procedura de organizare și funcționare a serviciului (M.V.-ImS1.1):** Regulamentul intern și ROF care definește structura organizatorică, rolurile și responsabilitățile fiecărui membru al personalului.
- **Procedura de gestionare a documentelor și arhivării (M.V.-ImS1.5):** Stabilirea modalităților de gestionare, stocare și arhivare a documentelor financiare, contractuale și alte documente importante, asigurând confidențialitatea și conformitatea legală.
- **Procedura de recrutare, formare și evaluare a personalului (M.V.-ImS2.1 și M.V.-ImS2.4):** Aceasta ar trebui să descrie procesul de recrutare a personalului, instruirea și perfecționarea continuă, precum și evaluarea periodică a performanței angajaților.
- **Procedura de colaborare cu autoritățile și alte organizații (M.V.-ImS1.7):** Modalitățile de colaborare și parteneriate cu instituțiile locale, spitale, ONG-uri și alte entități pentru a asigura îngrijirea integrată și extinderea serviciilor.

Elaborarea acestor proceduri este esențială pentru buna funcționare a unității de îngrijire la domiciliu. Ele trebuie să fie detaliate, clare și accesibile tuturor membrilor personalului pentru a asigura respectarea standardelor minime de calitate și pentru a oferi servicii corespunzătoare nevoilor beneficiarilor. Implementarea riguroasă a procedurilor va contribui la eficiența și profesionalismul unității, precum și la creșterea satisfacției și siguranței beneficiarilor.

INCLUDEREA IN PROCEDURILE DE LUCRU A INDICATORILOR DE PERFORMANTA, IN CAZUL IN CARE ACESTIA DEPASESC CERINTELE PREVAZUTE IN STANDARDELE MINIME DE CALITATE

1 1. Procedura de Informare a Beneficiarilor (Modul I - Standard 1)

- **Indicatori de Performanță Suplimentari:**
 - **Rata de accesare a informațiilor (Procentul persoanelor care solicită informații și ulterior devin beneficiari):** Procedura va include un indicator pentru a măsura eficiența procesului de informare, cum ar fi procentul de persoane care au accesat materialele informative și au decis să utilizeze serviciile.
 - **Timpul de răspuns la solicitările de informații:** Un indicator care măsoară cât de repede răspunde personalul la solicitările de informații ale persoanelor interesate, cu un obiectiv de răspuns în maxim 48 de ore lucrătoare.

2. Procedura de Accesare a Serviciilor (Modul I - Standard 2)

- **Indicatori de Performanță Suplimentari:**
 - **Rata de aprobare a cererilor în termenul stabilit:** Procedura poate stabili că toate cererile trebuie aprobate sau respinse în termen de 5 zile lucrătoare. Se va urmări procentul de cereri gestionate în acest interval.
 - **Procentul de beneficiari care reînnoiesc contractul:** Acest indicator măsoară satisfacția și dorința beneficiarilor de a continua să folosească serviciile, indicând calitatea serviciilor oferite.

3. Procedura de Evaluare a Nevoilor Beneficiarilor (Modul II - Standard 1)

- **Indicatori de Performanță Suplimentari:**
 - **Frecvența evaluărilor periodice:** Stabilirea unui obiectiv de reevaluare a nevoilor beneficiarilor cel puțin o dată la 3 luni și măsurarea respectării acestei frecvențe.
 - **Gradul de acoperire a nevoilor identificate:** Procentul nevoilor identificate în procesul de evaluare care sunt abordate și incluse în planurile de îngrijire. Un obiectiv ar putea fi ca 90% din nevoile identificate să fie abordate.

4. Procedura de Elaborare a Planului Individualizat de Îngrijire (Modul II - Standard 2)

- **Indicatori de Performanță Suplimentari:**
 - **Rata de actualizare a planurilor de îngrijire:** Procedura va include un indicator pentru a monitoriza dacă planurile de îngrijire sunt actualizate conform schimbărilor în starea de sănătate sau nevoile beneficiarilor, cu un obiectiv de actualizare cel puțin o dată la 6 luni.
 - **Satisfacția beneficiarilor privind planurile de îngrijire:** Procentul de beneficiari care se declară satisfăcuți cu planul de îngrijire și serviciile oferite, cu obiectiv de satisfacție de minimum 85%.

5. Procedura de Acordare a Îngrijirilor la Domiciliu (Modul III - Standard 1)

- **Indicatori de Performanță Suplimentari:**
 - **Frecvența vizitelor la domiciliu efectuate conform planului de îngrijire:** Indicatorul măsoară procentul de vizite realizate conform planului, cu obiectivul de a asigura cel puțin 95% din vizite la timp.
 - **Timpul mediu petrecut cu fiecare beneficiar:** Acest indicator ajută la asigurarea unui timp suficient de îngrijire și suport pentru fiecare beneficiar, stabilind un obiectiv minim (ex. minim 60 minute per vizită).
 - **Rata de reducere a spitalizărilor neprogramate:** Măsurarea efectului pozitiv al îngrijirii la domiciliu prin monitorizarea scăderii numărului de spitalizări neplanificate.

6. Procedura privind Respectarea Drepturilor Beneficiarilor (Modul IV - Standard 1)

- **Indicatori de Performanță Suplimentari:**
 - **Rata de rezolvare a reclamațiilor în termenul stabilit:** Obiectivul poate fi rezolvarea tuturor reclamațiilor în termen de 5 zile lucrătoare, iar indicatorul va măsura respectarea acestui termen.
 - **Rata de participare a beneficiarilor la sesiuni de informare:** Măsurarea procentului de beneficiari care participă la sesiuni de informare privind drepturile și obligațiile lor, cu un obiectiv de participare de minimum 80%.

7. Procedura de Protecție Împotriva Abuzurilor și Neglijării (Modul IV - Standard 2)

- **Indicatori de Performanță Suplimentari:**

- **Timpul de răspuns la cazurile de abuz sau neglijență:** Obiectivul poate fi de a răspunde și interveni în maxim 24 de ore de la raportarea unui caz.
- **Numărul de sesiuni de instruire privind prevenirea abuzurilor:** Măsurarea numărului de sesiuni de instruire pentru personal privind prevenirea și combaterea abuzurilor, cu obiectivul de a organiza cel puțin o sesiune pe trimestru.

8. Procedura de Organizare și Funcționare a Serviciului (Modul V - Standard 1)

- **Indicatori de Performanță Suplimentari:**

- **Rata de conformitate cu reglementările legale:** Procedura poate stabili ca toate documentele și procedurile să fie conforme cu standardele și reglementările legale, cu un obiectiv de conformitate de 100%.
- **Rata de îndeplinire a obiectivelor din planul de dezvoltare:** Monitorizarea progresului față de planul de dezvoltare al serviciului, cu un obiectiv de a atinge cel puțin 90% din obiectivele anuale.

9. Procedura de Management al Resurselor Umane (Modul V - Standard 2)

- **Indicatori de Performanță Suplimentari:**

- **Rata de retenție a personalului:** Măsurarea procentului de angajați care rămân în cadrul unității pentru o perioadă mai lungă de timp, cu obiectiv de retenție de cel puțin 80% pe an.
- **Gradul de acoperire a programelor de formare continuă:** Procentul angajaților care participă la cursuri de perfecționare și formare, cu obiectivul de a asigura formarea a minimum 90% din personal pe an.

Încorporarea indicatorilor de performanță suplimentari în procedurile de lucru asigură o monitorizare mai detaliată și riguroasă a activităților unității de îngrijire la domiciliu. Acești indicatori permit evaluarea continuă și obiectivă a calității și eficienței serviciilor oferite, contribuind la îmbunătățirea constantă a standardelor și la satisfacerea nevoilor beneficiarilor. De asemenea, aceștia vor oferi un cadru clar pentru stabilirea unor obiective ambițioase care depășesc cerințele minime de calitate, menținând un serviciu competitiv și orientat către excelență.

ESTIMAREA COSTURILOR NECESARE PENTRU IMPLEMENTAREA PROCESELOR SI ATINGEREA REZULTATELOR, CU RESPECTAREA STANDARDELOR MINIME DE CALITATE

Pentru estimarea costurilor necesare implementării proceselor și atingerii rezultatelor în cadrul unei unități de îngrijire la domiciliu, este esențial să luăm în considerare standardele de cost definite prin Hotărârea nr. 1253/2022, ANEXA 3 care specifică tarifele pe oră și cerințele minime de timp pentru diferitele grade de dependență ale beneficiarilor. Vom utiliza aceste standarde pentru a estima costurile pe săptămână și pe an pentru fiecare categorie de beneficiari, având în vedere costul de 36 lei/oră.

Estimarea Costurilor Conform Standardelor de Cost**1. Persoane încadrate în gradele de dependență IA, IB și IC**

- **Standard minim:** cel puțin 20 de ore pe săptămână
- **Cost per oră:** 36 lei
- **Cost săptămânal:** $20 \text{ ore} \times 36 \text{ lei/ora} = 720 \text{ lei}$
- **Cost lunar:** $720 \text{ lei} \times 4 \text{ sapt/luna} = 3.117,6$
- **Cost anual (pe beneficiar):** $3.117,6 \text{ lei} \times 12 \text{ luni} = 37.411,2 \text{ lei}$

2. Persoane încadrate în gradele de dependență IIA, IIB și IIC

- **Standard minim:** între 10 și 20 de ore pe săptămână
- **Cost per oră:** 36 lei
- **Cost pentru 10 ore săptămânal:**
 - **Cost săptămânal:** $10 \text{ ore} \times 36 \text{ lei/ora} = 360 \text{ lei}$
 - **Cost lunar:** $360 \text{ lei} \times 4 \text{ saptamani/luna} = 1.558,8 \text{ lei}$
 - **Cost anual (pe beneficiar):** $1.558,8 \text{ lei} \times 12 \text{ luni} = 18.705,6 \text{ lei}$
- **Cost pentru 15 ore săptămânal:**
 - **Cost săptămânal:** $15 \text{ ore} \times 36 \text{ lei/ora} = 540 \text{ lei}$
 - **Cost lunar:** $540 \text{ lei} \times 4 \text{ saptamani/luna} = 2.338,2$
 - **Cost anual (pe beneficiar):** $2.338,2 \text{ lei} \times 12 \text{ luni} = 28.058,4 \text{ lei}$

3. Persoane încadrate în gradul de dependență IIIA

- **Standard minim:** mai puțin de 10 ore pe săptămână
- **Cost per oră:** 36 lei
- **Cost pentru 5 ore săptămânal:**
 - **Cost săptămânal:** 5 ore×36 lei/ora=180 lei
 - **Cost lunar:** 180 lei×4 saptamani/luna =779,4 lei
 - **Cost anual (pe beneficiar):** 779,4 lei×12 luni=9.352,8 lei
- **Cost pentru 8 ore săptămânal:**
 - **Cost săptămânal:** 8 ore×36 lei/ora=288 lei
 - **Cost lunar:** 288 lei×4 saptamani/luna=1.247,04 lei
 - **Cost anual (pe beneficiar):** 1.247,04 lei×12 luni=14.964,48 lei

La estimarea resurselor necesare, furnizorul de servicii sociale are în vedere cel puțin următoarele:

- a) obligațiile furnizorului prevăzute în legea privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale;
- b) standardele de calitate în vigoare, aplicabile serviciilor sociale planificate;
- c) standardele de cost în vigoare, aplicabile serviciilor sociale planificate;
- d) regulamentele-cadru de organizare și funcționare aplicabile serviciilor sociale planificate;
- e) alte acte normative care reglementează organizarea și funcționarea serviciilor sociale/obiectivului în care urmează să funcționeze serviciile sociale etc.

1. IDENTIFICAREA SI ALOCAREA RESURSELOR NECESARE PENTRU A PREGATI PUNEREA IN FUNCTIONARE A UNUI SERVICIU SOCIAL

Spatiul destinat serviciului social se va putea desfasura intr-un spatiu al Primariei MAȘLOC.

SOLICITAREA SI OBTINEREA AUTORIZATIILOR ADMINISTRATIVE PREALABILE DESFASURARII ACTIVITATII, PREVAZUTE DE LEGISLATIA IN VIGOARE

1. Autorizație Sanitară de Funcționare de la Direcția de Sănătate Publică (DSP)

- **Descriere:** Aceasta certifică faptul că centrul respectă normele de igienă și sănătate publică.
- **Proceduri:** Inspecție sanitară a spațiului, verificarea conformității cu normele de igienă, siguranța alimentară (dacă este cazul), gestionarea deșeurilor și planurile de igienizare.

3. Autorizație de Securitate la Incendiu de la Inspectoratul pentru Situații de Urgență (ISU) sau negatie

- **Descriere:** Aceasta certifică faptul că centrul respectă reglementările de siguranță la incendiu.
- **Proceduri:** Depunerea unui proiect tehnic care detaliază măsurile de siguranță la incendiu, planurile de evacuare, instalațiile de functionare.

1. Acreditare si Licentiere de la Ministerul Muncii si Solidaritatii Sociale

În domeniul calității serviciilor sociale se **acreditează furnizorii și se licențiază serviciile sociale**, în condițiile prezentei legi de către Ministerul Muncii si Solidaritatii Sociale. Licențierea serviciilor sociale se realizează în baza standardelor minime de calitate, ce reprezintă cerințele minimale privind eficacitatea și eficiența activităților desfășurate în raport cu nevoile beneficiarilor, obiectivele asumate, rezultatele așteptate. Standardele minime de calitate, denumite în continuare standarde minime, constituie nivelul de referință a calității serviciilor sociale, iar îndeplinirea acestora este obligatorie și se atestă prin licență de funcționare.

Certificatul de acreditare nu acordă furnizorului de servicii sociale dreptul de a acorda servicii sociale înainte de obținerea licenței de funcționare provizorii/licenței de funcționare. Licențierea serviciilor sociale se realizează la cererea furnizorului, pentru fiecare serviciu social în parte. Furnizorul are obligația de a solicita licențierea inițială ori eliberarea unei noi licențe de funcționare a serviciului social cu cel puțin 60 de zile înainte de darea în funcțiune a serviciului social sau, după caz, de la expirarea licenței de funcționare. Licența de funcționare se eliberează pe o perioadă de 5 ani pentru toate tipurile de servicii sociale.

Personalul calificat și dedicat este crucial pentru succesul unui serviciu de îngrijire la domiciliu. Acesta trebuie să includă:

- **Coordonator:** Responsabil de organizarea și supervizarea activităților, gestionarea personalului și comunicarea cu beneficiarii și familiile acestora.
- **Asistent social:** va evalua nevoile beneficiarilor, vor întocmi planuri individualizate de îngrijire și vor monitoriza implementarea acestora.

- **Asistenți medicali:** Responsabili de monitorizarea stării de sănătate a beneficiarilor, administrarea tratamentelor și comunicarea cu medicii de familie.
- **Îngrijitori la domiciliu:** Vor oferi suport zilnic beneficiarilor, cum ar fi ajutor în activități de igienă, pregătirea mesei și curățenie.

Bugetul trebuie să acopere costurile inițiale și operaționale ale serviciului, inclusiv:

- **Salarii și beneficii pentru personal:** Estimarea costurilor salariale pentru toate categoriile de personal, inclusiv impozitele și contribuțiile sociale.
- **Costuri pentru instruirea personalului:** Buget pentru cursuri de formare inițială și continuă pentru personal (de exemplu, cursuri de îngrijire paliativă, gestionarea situațiilor de urgență, comunicare empatică).
- **Costuri operaționale:** Cheltuieli curente, cum ar fi utilitățile, materialele de birou, echipamentele medicale și de îngrijire, combustibil pentru transport și întreținerea vehiculelor.
- **Buget pentru echipamente și mobilier:** Echipamente medicale portabile, scaune cu roțile, paturi de spital la domiciliu, telefoane mobile pentru personal, mobilier pentru sediul serviciului.

Resurse Materiale

Resursele materiale necesare trebuie să includă:

- **Echipamente medicale:** Tensiometre, glucometre, truse de prim-ajutor, scaune cu roțile, paturi medicale și alte dispozitive care pot fi necesare în funcție de nevoile beneficiarilor.
- **Materiale de îngrijire personală:** Scutece absorbante, produse de igienă, mănuși, dezinfectanți și alte materiale necesare pentru menținerea igienei și siguranței beneficiarilor.
- **Vehicule pentru transport:** Vehicule pentru transportul personalului de îngrijire și pentru situații în care beneficiarii trebuie să fie transportați la consultații medicale.
- **Echipamente de birou și IT:** Computere, imprimante, telefoane și alte echipamente necesare pentru gestionarea documentelor și comunicarea eficientă.

Resurse pentru Formare și Dezvoltare Profesională

Pentru a asigura calitatea serviciilor și pentru a respecta standardele minime de calitate, personalul trebuie să fie bine pregătit:

- **Programe de formare inițială:** Instruirea personalului nou angajat în ceea ce privește standardele de îngrijire, procedurile de urgență și aspectele etice ale muncii cu persoane vulnerabile.
- **Formare continuă:** Participarea regulată la cursuri de perfecționare, sesiuni de instruire și workshop-uri, pentru a rămâne la curent cu cele mai bune practici în domeniul îngrijirii la domiciliu.

Resurse Tehnologice și Digitale

Pentru a asigura eficiența în gestionarea serviciului și comunicarea rapidă cu beneficiarii și personalul, sunt necesare:

- **Software de gestionare a cazurilor:** Platforme digitale pentru înregistrarea informațiilor despre beneficiari, urmărirea planurilor de îngrijire și monitorizarea progresului acestora.
- **Sisteme de comunicații:** Telefoane mobile pentru personalul de teren și sisteme de monitorizare la distanță pentru a menține legătura între îngrijitori, asistenți sociali și beneficiari.
- **Sisteme de raportare și management financiar:** Software pentru gestionarea documentelor financiare, facturare și raportare bugetară.

Înainte de punerea în funcțiune a serviciului, este esențială planificarea logistică pentru:

- **Stabilirea unui sediu central:** Unde să fie gestionate activitățile administrative și să se depoziteze echipamentele și materialele necesare.
- **Organizarea echipei:** Alocarea clară a responsabilităților și rolurilor fiecărui membru al echipei și stabilirea unor planuri de lucru și orare care să acopere nevoile beneficiarilor.
- **Crearea unui plan de monitorizare și evaluare:** Stabilirea unor procese clare pentru evaluarea performanței serviciului și a calității îngrijirii oferite, inclusiv colectarea feedback-ului de la beneficiari și familiile acestora.

Pregătirea punerii în funcțiune a unui serviciu social de îngrijire la domiciliu necesită o abordare bine planificată care să acopere toate categoriile de resurse: umane, financiare, materiale, tehnologice și instituționale. Identificarea corectă a acestor resurse și alocarea eficientă a acestora sunt esențiale pentru

asigurarea unui serviciu care să respecte standardele minime de calitate și să răspundă eficient nevoilor beneficiarilor. Printr-o organizare riguroasă și colaborări strategice, serviciul social poate oferi îngrijire la standarde înalte și sprijin continuu pentru comunitate.

- 2. ACORDAREA SERVICIILOR CONFORM PROCEDURILOR APROBATE PRIN DECIZIA FURNIZORULUI DE SERVICII SOCIALE ; SETUL PROCEDURILOR APROBATE CONTINE OBLIGATORIU MECANISME DE EVALUARE INTERNA SI VOR FI APROBATE PRIN HCL IMPEUNA CU REGULAMENTUL DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE**
- 3. PUNEREA IN FUNCTIUNE A MECANISMELOR DE EVALUARE INTERNA PENTRU ASIGURAREA PERMANENTA A MENTINERII CEL PUTIN A STANDARDELOR MINIME DE CALITATE IN VEDEREA ACORDARII LICENTEI DE FUNCTIONARE SI DUPA CAZ, A INDICATORILOR DE PERFORMANTA STABILITI DE FURNIZORUL DE SERVICII**

Stabilirea Structurilor de Management și Monitorizare

Pentru o evaluare internă eficientă, trebuie să existe o structură de management clară, care să coordoneze activitățile de monitorizare și să se asigure că toți indicatorii de calitate sunt respectați:

- **Crearea unei echipe de evaluare internă:** O echipă specializată (din cadrul centrului sau externalizată) care să fie responsabilă de monitorizarea continuă și realizarea auditurilor interne. Aceasta va include un responsabil de calitate, un coordonator de servicii și membri ai personalului administrativ și de îngrijire.
- **Responsabilități clare:** În organigramă și în statul de funcții, trebuie specificat clar cine este responsabil pentru fiecare etapă a procesului de evaluare și monitorizare.

2. Implementarea Documentelor Organizatorice și Procedurale

Pentru asigurarea unei funcționări corecte și conforme cu standardele, este esențială existența și utilizarea unor documente organizatorice și procedurale adecvate:

1. **Regulamentul de Organizare și Funcționare (ROF):** Documentul principal care reglementează modul de funcționare a centrului, structura organizatorică, tipurile de servicii oferite și responsabilitățile personalului.
2. **Organigrama centrului:** O structură clară care să reflecte ierarhia și funcțiile specifice, astfel încât să se poată identifica responsabilitățile legate de implementarea și monitorizarea standardelor de calitate.
3. **Regulamentul de Ordine Interioară (ROI):** Norme și reguli care trebuie respectate de angajați și beneficiari, inclusiv procedurile de acces, utilizare a serviciilor și respectarea confidențialității.
4. **Fișe de post:** Descrierea detaliată a sarcinilor și responsabilităților fiecărui angajat, astfel încât să existe claritate cu privire la rolurile și așteptările din cadrul echipei.
5. **Codul etic:** Set de principii și reguli care să ghideze comportamentul personalului și să promoveze respectarea drepturilor beneficiarilor.

3. Dezvoltarea și Implementarea Procedurilor Cheie

Pentru a menține standardele de calitate și a facilita evaluarea internă, trebuie să fie elaborate și aplicate proceduri clare, precum:

- **Procedura de accesare a serviciului:** Reguli clare despre cum pot beneficiarii să solicite și să primească servicii, inclusiv criterii de eligibilitate și modalități de evaluare inițială.
- **Procedura privind suspendarea/încetarea serviciilor:** Norme pentru a gestiona în mod corect și etic situațiile în care serviciile trebuie suspendate sau încetate, fie la cererea beneficiarului, fie din alte motive (ex. neeligibilitate, neconformitate).
- **Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență:** Pași clari pentru a recunoaște, raporta și aborda orice situație de abuz, neglijență sau comportament nepotrivit față de beneficiari.
- **Procedura de evaluare și reevaluare a beneficiarilor:** Stabilirea unui proces de evaluare inițială a nevoilor și reevaluări periodice pentru a adapta planurile de îngrijire la nevoile în schimbare ale beneficiarilor.

4. Crearea și Utilizarea Sistemelor de Monitorizare și Feedback

Mecanismele de monitorizare trebuie să permită colectarea de date relevante și să asigure ajustări continue în funcție de performanțele obținute:

1. **Planuri individualizate de asistență și îngrijire:** Fiecare beneficiar trebuie să aibă un plan de îngrijire adaptat nevoilor sale, care să fie monitorizat și ajustat periodic. Fișele de monitorizare servicii trebuie completate și revizuite de echipa de îngrijire.
2. **Chestionare de satisfacție:** Realizarea regulată a chestionarelor pentru a colecta feedback de la beneficiari și familiile acestora. Procedura de măsurare a gradului de satisfacție ar trebui să fie clară și confidențială, iar rezultatele să fie utilizate pentru îmbunătățirea serviciilor.
3. **Fișe de evaluare și rapoarte de audit intern:** Evaluări periodice ale activității personalului și rapoarte de audit care să verifice conformitatea cu standardele și să identifice domeniile care necesită îmbunătățiri. Acestea trebuie documentate și discutate în cadrul echipei.

5. Organizarea Proceselor de Formare și Dezvoltare Profesională

Pentru a menține calitatea serviciilor, este esențial ca personalul să fie bine pregătit și informat cu privire la bunele practici și standardele de îngrijire:

- **Planul anual de formare profesională:** Identificarea nevoilor de instruire și dezvoltarea unui plan de formare care să includă cursuri periodice pentru toate categoriile de personal (îngrijitori, asistenți sociali, administratori etc.).
- **Instruiri în prevenirea abuzurilor și etică profesională:** Personalul trebuie să participe la sesiuni de instruire care să îi ajute să recunoască și să gestioneze potențiale situații de abuz sau neglijență, precum și să înțeleagă principiile eticii profesionale.

6. Organizarea și Documentarea Proceselor Administrative și de Resurse Umane

- **Contracte și documente administrative:** Toate contractele de muncă, convențiile de colaborare, contractele de prestări servicii și voluntariat trebuie să fie clar definite și actualizate conform cerințelor legale.

- **Documente privind sănătatea și siguranța personalului:** Toate buletinele medicale aferente controalelor periodice trebuie să fie păstrate și revizuite pentru a asigura siguranța personalului și a beneficiarilor.
- **Dosare de corespondență:** Evidența colaborărilor și parteneriatelor cu alte instituții trebuie documentată și păstrată, asigurându-se o colaborare continuă și eficientă.

7. Planificarea și Realizarea Evaluărilor și Rapoartelor Periodice

- **Rapoarte anuale de activitate:** Raportul anual trebuie să conțină o evaluare a performanței centrului, progresele înregistrate și provocările întâmpinate, împreună cu recomandări pentru îmbunătățiri.
- **Rapoarte de audit intern:** Rapoartele periodice de audit intern ar trebui să includă verificări ale proceselor de îngrijire, evaluări ale conformității și recomandări de ajustare, pentru a preveni problemele și a asigura menținerea standardelor de calitate.
- **Documente de autoevaluare:** O practică de autoevaluare periodică a centrului pentru a identifica punctele forte și oportunitățile de îmbunătățire, bazându-se pe feedback-ul de la personal, beneficiari și audituri.

Punerea în funcțiune a mecanismelor de evaluare internă este vitală pentru asigurarea menținerii standardelor minime de calitate și obținerea licenței de funcționare pentru un serviciu social de îngrijire la domiciliu. Aceste mecanisme includ documente organizatorice și procedurale clare, procese de formare și dezvoltare profesională, sisteme eficiente de monitorizare și feedback, și o structură de management bine definită. Implementarea acestor elemente va contribui la îmbunătățirea continuă a calității serviciilor și la crearea unui mediu de lucru sigur, transparent și profesionist.

1 Implementarea unui sistem de evaluare internă este esențială pentru a asigura menținerea standardelor minime de calitate și atingerea indicatorilor de performanță, atât în vederea acordării licenței de funcționare cât și pentru îmbunătățirea continuă a serviciilor. Iată un plan detaliat pentru punerea în funcțiune a acestor mecanisme:

A. Dezvoltarea unei Structuri de Evaluare Internă

Implementarea unui sistem de evaluare internă în cadrul unui serviciu social de îngrijire la domiciliu este crucială pentru a asigura menținerea standardelor de calitate și atingerea indicatorilor de performanță. Aceasta va facilita obținerea și menținerea licenței de funcționare și va promova îmbunătățirea continuă a serviciilor oferite. Iată un plan detaliat pentru dezvoltarea și funcționarea acestui sistem.

A. Dezvoltarea unei Structuri de Evaluare Internă

Pentru a implementa un sistem eficient de evaluare internă, este necesară crearea unei structuri bine definite care să gestioneze activitățile de monitorizare și evaluare. Structura trebuie să includă:

1. Stabilirea Echipei de Evaluare Internă

- **Echipa de evaluare internă** trebuie să fie formată din personal cu experiență în domeniul social și administrativ, care să aibă competențele necesare pentru a efectua audituri și evaluări interne.
- **Responsabilul de calitate:** Acesta va coordona activitățile de evaluare, va analiza rapoartele de audit intern și va implementa măsuri corective acolo unde este necesar. De asemenea, va asigura conformitatea cu standardele legale și cerințele de licențiere.
- **Evaluatorii interni:** Personal desemnat pentru a realiza monitorizări periodice și evaluări detaliate ale activităților de îngrijire și a proceselor administrative.
- **Coordonatorul de serviciu:** Acesta va asigura că informațiile și rapoartele sunt colectate corect și că recomandările rezultate din evaluări sunt implementate eficient.

2. Definirea Rolurilor și Responsabilităților

- **Roluri clar definite:** Fiecare membru al echipei de evaluare internă trebuie să aibă roluri și responsabilități bine definite, astfel încât să fie clar cine răspunde pentru colectarea datelor, analiza acestora și implementarea măsurilor de îmbunătățire.
- **Distribuirea sarcinilor:** Împărțirea clară a responsabilităților asigură că toate procesele de evaluare sunt acoperite și că nu există lacune. De exemplu, un evaluator se poate ocupa de verificarea

documentelor administrative, în timp ce altul se va concentra pe monitorizarea îngrijirii oferite beneficiarilor.

3. Stabilirea Frecvenței Evaluărilor

- **Evaluări periodice:** Sistemul de evaluare internă ar trebui să includă evaluări regulate (lunare, trimestriale și anuale) pentru a monitoriza continuu performanța și conformitatea.
- **Evaluări ad-hoc:** În plus, trebuie să fie posibile evaluări ad-hoc în cazul în care există semnale de alarmă (reclamații, rapoarte negative, incidente).

4. Dezvoltarea unui Cadru de Evaluare

- **Indicatori de performanță (KPI) definiți:** Este esențial ca structura de evaluare internă să aibă indicatori de performanță clar stabiliți, care să includă:
 - Calitatea îngrijirii la domiciliu (procentul de satisfacție al beneficiarilor)
 - Eficiența operațională (timpul de răspuns la cereri, timpul mediu petrecut cu fiecare beneficiar)
 - Conformitatea documentelor (frecvența completării corecte a fișelor de evaluare și planurilor de îngrijire)
- **Standarde de calitate:** Definirea unor standarde de calitate clare care să servească drept bază pentru evaluare. Acestea trebuie să respecte reglementările legale și să fie aliniate la cerințele de licențiere, dar și să depășească cerințele minime prin stabilirea unor obiective ambițioase de calitate și performanță.

5. Crearea și Implementarea Procedurilor de Evaluare

- **Proceduri pentru colectarea datelor:** Dezvoltarea unor proceduri clare pentru colectarea și analiza datelor din diferite surse (fișe de monitorizare, feedback de la beneficiari, rapoarte de personal).
- **Instrumente și metode de evaluare:** Elaborarea de chestionare standardizate, fișe de verificare, liste de control și formulare pentru colectarea feedback-ului. Acestea trebuie să fie accesibile și ușor de utilizat de către personalul implicat în evaluări.

B. Implementarea Proceselor de Monitorizare și Evaluare

Pentru ca sistemul de evaluare internă să fie eficient, trebuie puse în aplicare procese clare de monitorizare și evaluare:

1. Monitorizarea Continuă a Performanței și Calității Serviciilor

- **Verificarea conformității:** Realizarea de verificări periodice pentru a se asigura că activitățile de îngrijire și procesele administrative respectă standardele de calitate stabilite și legislația în vigoare.
- **Revizuirea documentelor:** Monitorizarea continuă a documentelor esențiale, cum ar fi fișele de evaluare, planurile de îngrijire, contractele și rapoartele de activitate pentru a verifica acuratețea și completitudinea.

2. Evaluări Periodice ale Personalului

- **Evaluări anuale ale performanței:** Evaluarea periodică a personalului pentru a măsura performanța acestuia, a identifica punctele forte și a evidenția domeniile în care sunt necesare îmbunătățiri.
- **Planuri de dezvoltare profesională:** Crearea unor planuri de dezvoltare pentru angajați, bazate pe rezultatele evaluărilor și recomandările echipei de evaluare internă.

3. Colectarea și Analiza Feedback-ului de la Beneficiari

- **Chestionare de satisfacție:** Utilizarea chestionarelor de satisfacție pentru a colecta feedback de la beneficiari și familiile acestora, identificând nivelul de satisfacție și eventualele probleme.
- **Sesiuni de consultare:** Organizarea de întâlniri periodice cu beneficiarii pentru a discuta despre experiențele lor și pentru a colecta sugestii de îmbunătățire a serviciilor.

4. Realizarea de Rapoarte de Audit Intern și Planuri de Acțiune

- **Rapoarte detaliate de evaluare:** Crearea de rapoarte periodice care să evidențieze rezultatele evaluărilor, gradul de conformitate și recomandările pentru îmbunătățiri.
- **Planuri de acțiune:** Dezvoltarea de planuri concrete pentru abordarea deficiențelor identificate în urma evaluărilor, cu termene clare și responsabili desemnați.

C. Măsurile pentru Îmbunătățirea Continuă a Serviciilor

1. Dezvoltarea unui Sistem de Feedback și Îmbunătățire Continuă

- **Implementarea unui ciclu de îmbunătățire continuă (Planifică - Execută - Verifică - Acționează - PDCA):** Acest ciclu va asigura că rezultatele evaluărilor sunt utilizate pentru a implementa îmbunătățiri, iar schimbările sunt monitorizate pentru a verifica eficiența acestora.
- **Revizuirea periodică a standardelor de calitate:** Ajustarea standardelor de performanță și indicatorilor KPI pentru a reflecta schimbările din mediul extern și a încuraja o îmbunătățire constantă.

2. Formarea și Perfecționarea Continuă a Personalului

- **Organizarea de sesiuni de training:** În funcție de necesitățile identificate, personalul ar trebui să participe la cursuri și sesiuni de training care să le permită să își dezvolte competențele și să rămână la curent cu cele mai bune practici.
- **Evaluarea eficienței formării:** Monitorizarea impactului sesiunilor de training și ajustarea acestora pentru a răspunde mai bine nevoilor echipei.

Implementarea unei structuri solide de evaluare internă este esențială pentru a asigura respectarea standardelor minime de calitate și pentru a promova îmbunătățirea continuă a serviciilor de îngrijire la domiciliu. Prin definirea unei echipe de evaluare internă, stabilirea clară a rolurilor și responsabilităților, dezvoltarea unor proceduri eficiente de colectare și analiză a datelor și implementarea unor procese clare de monitorizare și feedback, centrul va putea să mențină o calitate superioară a îngrijirii, să obțină licența de funcționare și să își îmbunătățească constant serviciile.

B. Proceduri de Evaluare Internă/ Analiză și Raportare Internă

1.1. Scop

Asigurarea că serviciile oferite respectă standardele minime de calitate și că sunt îndepliniți indicatorii de performanță stabiliți de furnizorul de servicii.

1.2. Etape

1. Planificarea evaluărilor periodice:

- Se stabilește calendarul evaluărilor (lunare, trimestriale, anuale) pentru monitorizarea continuă a performanței.
- Se desemnează echipa de evaluare responsabilă pentru realizarea verificărilor.

2. Colectarea datelor:

- Se utilizează fișele de monitorizare a serviciilor, chestionarele de satisfacție ale beneficiarilor și rapoartele de activitate.
- Se organizează interviuri și observații directe în cadrul vizitelor la domiciliul beneficiarilor.

3. Analiza și raportarea rezultatelor:

- Datele colectate sunt analizate pentru a identifica nivelul de conformitate cu standardele și performanțele obținute.
- Se întocmesc rapoarte de evaluare internă care includ punctele forte și recomandările pentru îmbunătățire.

4. Feedback și măsuri corective:

- Rapoartele sunt prezentate echipei de management și personalului pentru a discuta rezultatele și recomandările.
- Se dezvoltă un plan de acțiune pentru remedierea deficiențelor identificate, cu termene și responsabilități clare.

1.3. Documente necesare

- Fișe de monitorizare servicii
- Chestionare de satisfacție
- Rapoarte de activitate
- Rapoarte de evaluare internă

2. Procedura de Colectare și Analiză a Feedback-ului de la Beneficiari**2.1. Scop**

Identificarea nivelului de satisfacție al beneficiarilor și colectarea de sugestii pentru îmbunătățirea serviciilor.

2.2. Etape

1. Elaborarea chestionarelor de satisfacție:

- Se dezvoltă chestionare standardizate care includ întrebări despre calitatea îngrijirii, comportamentul personalului, eficiența serviciilor și satisfacția generală.

2. Distribuirea și colectarea feedback-ului:

- Chestionarele sunt distribuite beneficiarilor sau familiilor acestora în format fizic sau digital.
- Se asigură confidențialitatea răspunsurilor și se încurajează completarea sinceră a chestionarelor.

3. Analiza răspunsurilor:

- Feedback-ul este analizat pentru a identifica tendințele pozitive și zonele care necesită îmbunătățiri.
- Se realizează rapoarte de satisfacție pe baza răspunsurilor colectate.

4. Implementarea schimbărilor:

- Rapoartele de satisfacție sunt discutate cu echipa de management și personalul de îngrijire.
- Se iau măsuri pentru a aborda problemele identificate și pentru a îmbunătăți experiența beneficiarilor.

2.3. Documente necesare

- Chestionare de satisfacție
- Rapoarte de satisfacție
- Planuri de acțiune pentru îmbunătățirea serviciilor

3. Procedura de Evaluare și Reevaluare a Nevoilor Beneficiarilor

3.1. Scop

Asigurarea că fiecare beneficiar primește îngrijirea necesară, adaptată nevoilor sale, și că planurile de îngrijire sunt actualizate în funcție de schimbările apărute.

3.2. Etape

1. Evaluarea inițială a beneficiarului:

- Se realizează o evaluare detaliată la începutul perioadei de îngrijire pentru a identifica nevoile și gradul de dependență.
- Se întocmește un plan individualizat de asistență și îngrijire.

2. Reevaluarea periodică:

- Evaluările sunt efectuate la intervale regulate (de ex., la fiecare 3 sau 6 luni) sau atunci când apar schimbări semnificative în starea de sănătate a beneficiarului.
- Planul de îngrijire este ajustat în funcție de noile nevoi identificate.

3. Documentarea și monitorizarea planului de îngrijire:

- Toate evaluările și ajustările planului de îngrijire sunt documentate în dosarul personal al beneficiarului.
- Echipa de îngrijire monitorizează implementarea planului și se asigură că intervențiile stabilite sunt respectate.

3.3. Documente necesare

- Fișe de evaluare și reevaluare
- Planuri individualizate de asistență și îngrijire
- Dosarele personale ale beneficiarilor

4. Procedura de Evaluare și Formare a Personalului**4.1. Scop**

Asigurarea că personalul este calificat, instruit și pregătit să ofere servicii de îngrijire de calitate și că se respectă standardele etice și profesionale.

4.2. Etape**1. Evaluarea anuală a performanței:**

- Se organizează evaluări periodice (de obicei anuale) pentru a măsura performanța personalului, utilizând fișe de evaluare care includ criterii clare de performanță și comportament.

2. Identificarea nevoilor de formare:

- Evaluările de performanță sunt folosite pentru a identifica nevoile de instruire și dezvoltare profesională.
- Se elaborează un plan anual de formare profesională pentru a îmbunătăți competențele personalului.

3. Organizarea sesiunilor de formare:

- Se desfășoară sesiuni de training, workshop-uri și cursuri pentru personal, acoperind teme precum îngrijirea paliativă, prevenirea abuzurilor, etică profesională și managementul riscurilor.

4. Monitorizarea și evaluarea eficienței formării:

- Eficiența sesiunilor de formare este evaluată prin observații și feedback de la participanți.
- Se realizează ajustări ale programelor de formare în funcție de feedback-ul primit și de necesitățile identificate.

4.3. Documente necesare

- Fișe de evaluare a performanței
- Plan anual de formare profesională
- Certificate și rapoarte de participare la cursuri și traininguri

5. Procedura de Audit Intern și Asigurare a Calității**5.1. Scop**

Asigurarea conformității serviciului cu cerințele legale și standardele de calitate prin audituri interne și implementarea unor măsuri de îmbunătățire continuă.

5.2. Etape**1. Planificarea auditului intern:**

- Se stabilesc obiectivele auditului și se planifică etapele de verificare, inclusiv documentele și procesele ce urmează să fie evaluate.

2. Realizarea auditului:

- Echipa de audit intern verifică respectarea procedurilor și standardelor, inclusiv conformitatea documentelor, eficiența proceselor și calitatea îngrijirii oferite.

3. Raportarea rezultatelor și recomandările:

- Se redactează un raport de audit care include constatările, neconformitățile și recomandările pentru îmbunătățiri.

4. Implementarea măsurilor corective:

- Echipa de management dezvoltă un plan de acțiune bazat pe recomandările auditului și monitorizează implementarea acestuia pentru a asigura remedierea deficiențelor.

5.3. Documente necesare

- Rapoarte de audit intern
- Planuri de acțiune pentru măsuri corective
- Liste de verificare și instrumente de audit

1. Întocmirea rapoartelor de evaluare:

- Rapoarte trimestriale: Rapoarte care să includă analiza indicatorilor de performanță, feedback-ul beneficiarilor și nivelul de conformitate cu standardele de calitate.
- Raport anual: Rapoarte detaliate privind activitățile desfășurate pe parcursul anului, progresul în atingerea obiectivelor și recomandări pentru îmbunătățiri.

2. Întâlniri de analiză și luare a deciziilor:

- Întâlniri de evaluare trimestriale: Întâlniri ale echipei de evaluare internă pentru a analiza rapoartele și a lua decizii privind măsurile corective sau de îmbunătățire.
- Întâlniri de consultare cu autoritățile locale: Consultarea periodică cu autoritățile de protecție socială și furnizorii de servicii pentru a asigura conformitatea cu standardele și pentru a primi suport în caz de necesitate.

C. Mecanisme de Îmbunătățire Continuă/ Feedback și Adaptare la Nevoile Beneficiarilor

Pentru a asigura menținerea și îmbunătățirea continuă a calității serviciilor în cadrul unui **serviciu social de îngrijire la domiciliu**, este esențial să fie implementate **mecanisme de îmbunătățire continuă**. Aceste mecanisme permit identificarea timpurie a problemelor, adaptarea la nevoile în schimbare ale beneficiarilor și implementarea de soluții pentru creșterea eficienței și a satisfacției. Iată o structură detaliată a mecanismelor de îmbunătățire continuă:

1. Ciclul PDCA (Planifică - Execută - Verifică - Acționează)

Ciclul PDCA este un instrument eficient pentru gestionarea îmbunătățirii continue, permițând monitorizarea proceselor și implementarea de schimbări bazate pe feedback și date concrete.

1.1. Planifică (Plan)

- **Identificarea domeniilor de îmbunătățire:** Utilizarea datelor din evaluările interne, feedback-ul beneficiarilor și analiza performanței pentru a identifica domeniile care necesită atenție.
- **Stabilirea obiectivelor de îmbunătățire:** Definirea unor obiective clare și măsurabile pentru fiecare domeniu identificat, de exemplu, reducerea timpului de răspuns la solicitările beneficiarilor sau creșterea satisfacției cu 10%.
- **Crearea planurilor de acțiune:** Dezvoltarea de planuri detaliate care să includă resursele necesare, termenele și responsabilitățile fiecărei echipe implicate.

1.2. Execută (Do)

- **Implementarea schimbărilor:** Punerea în aplicare a măsurilor de îmbunătățire planificate, asigurându-se că toate echipele implicate sunt informate și instruite corespunzător.
- **Pilotarea schimbărilor:** Pentru schimbări mai mari, testarea inițială a acestora pe o scară redusă înainte de implementarea completă pentru a evalua eficiența și a ajusta planurile dacă este necesar.

1.3. Verifică (Check)

- **Monitorizarea și evaluarea rezultatelor:** Compararea performanței actuale cu obiectivele stabilite inițial pentru a determina eficiența măsurilor implementate. Acest lucru se poate face prin rapoarte de performanță, evaluări de feedback și audituri interne.

- **Colectarea feedback-ului:** Utilizarea feedback-ului beneficiarilor și al personalului pentru a înțelege efectele reale ale schimbărilor și pentru a identifica eventuale probleme apărute în implementare.

1.4. Acționează (Act)

- **Ajustarea și optimizarea măsurilor:** Pe baza rezultatelor și a feedback-ului, ajustarea proceselor și măsurilor de îmbunătățire pentru a asigura eficiență maximă.
- **Standardizarea bunelor practici:** Dacă schimbările se dovedesc eficiente, acestea trebuie standardizate și integrate permanent în procedurile de lucru ale serviciului.

2. Evaluări și Audituri Periodice

Realizarea de **evaluări și audituri interne periodice** este esențială pentru a verifica dacă serviciile oferite respectă standardele stabilite și pentru a identifica noi oportunități de îmbunătățire.

2.1. Evaluări trimestriale și anuale

- **Evaluări ale calității serviciilor:** Se realizează audituri trimestriale și anuale pentru a verifica conformitatea serviciilor cu standardele de calitate și pentru a evalua performanța față de indicatorii stabiliți.
- **Audituri de conformitate și proces:** Verificarea respectării procedurilor interne, a documentației și a reglementărilor legale pentru a asigura o funcționare corectă și transparentă.

2.2. Crearea de Rapoarte de Audit și Planuri de Acțiune

- **Analiza rezultatelor:** Identificarea punctelor forte și a domeniilor care necesită îmbunătățiri pe baza constatărilor auditului.
- **Dezvoltarea planurilor de acțiune:** Elaborarea de planuri detaliate pentru a aborda problemele identificate și pentru a implementa soluții eficiente.

3. Mecanisme de Feedback și Comunicarea Deschisă

Un element crucial pentru îmbunătățirea continuă este colectarea și analizarea regulată a **feedback-ului de la beneficiari și personal**, care să fie utilizat pentru ajustarea și optimizarea serviciilor.

3.1. Feedback-ul Beneficiarilor

- **Chestionare de satisfacție și sesiuni de consultare:** Organizarea regulată a sondajelor pentru a colecta opinia beneficiarilor despre calitatea serviciilor, comportamentul personalului și sugestiile de îmbunătățire.
- **Sistem de feedback continuu:** Crearea unui sistem prin care beneficiarii și familiile acestora pot trimite sugestii și reclamații în mod continuu, anonim sau deschis, prin canale de comunicare accesibile (telefoane, formulare online).

3.2. Feedback-ul Personalului

- **Întâlniri periodice ale echipei:** Organizarea de întâlniri regulate cu personalul pentru a discuta provocările întâmpinate, idei de îmbunătățire și pentru a evalua eficiența măsurilor implementate.
- **Sondaje interne de satisfacție și idei:** Realizarea de sondaje interne pentru a înțelege gradul de satisfacție al angajaților și a colecta sugestii privind îmbunătățirea proceselor de lucru și a mediului de muncă.

4. Program de Formare și Dezvoltare Profesională Continuă

Formarea continuă a personalului este esențială pentru a menține și îmbunătăți calitatea serviciilor.

Dezvoltarea unui plan anual de formare ajută la asigurarea că echipa este bine pregătită și actualizată cu noile practici și reglementări din domeniu.

4.1. Identificarea Nevoilor de Instruire

- **Evaluări periodice ale performanței:** Analiza rezultatelor evaluărilor periodice ale personalului pentru a identifica competențele care necesită îmbunătățiri.

- **Adaptarea planului de formare:** Dezvoltarea unui plan anual de formare care să includă sesiuni de training și workshop-uri pe teme esențiale precum etica profesională, prevenirea abuzurilor, îngrijire paliativă și comunicare eficientă.

4.2. Implementarea Programelor de Formare

- **Training periodic și perfecționare:** Organizarea de cursuri și sesiuni de instruire continuă, bazate pe cele mai recente standarde și metode de îngrijire.
- **Evaluarea impactului formării:** Monitorizarea impactului programelor de formare asupra calității serviciilor și ajustarea acestora pentru a răspunde mai bine nevoilor personalului.

5. Sistem de Recunoaștere și Motivație pentru Performanță

Pentru a promova o **cultură a îmbunătățirii continue**, este esențial să se recunoască și să se recompenseze performanțele bune ale personalului.

5.1. Stabilirea Criteriilor de Performanță

- **Definirea indicatorilor cheie:** Crearea unor indicatori de performanță clari care să fie utilizați pentru evaluarea și recunoașterea performanțelor deosebite ale angajaților.
- **Monitorizarea continuă:** Evaluarea periodică a performanțelor pe baza acestor criterii și identificarea celor care contribuie activ la îmbunătățirea serviciilor.

5.2. Recunoașterea și Recompensarea Performanțelor

- **Premii și recompense:** Implementarea unui sistem de recompense pentru angajații care depășesc așteptările și contribuie la creșterea calității serviciilor. Acestea pot include stimulente financiare, zile libere suplimentare sau certificate de apreciere.
- **Programe de recunoaștere:** Organizarea de evenimente sau întâlniri în cadrul cărora să fie recunoscută munca bine făcută a echipei, creând astfel un mediu de lucru motivant și colaborativ.

Implementarea mecanismelor de îmbunătățire continuă este esențială pentru menținerea calității și pentru adaptarea constantă la nevoile beneficiarilor și la schimbările din domeniu. Prin aplicarea unui ciclu PDCA

eficient, organizarea de audituri periodice, colectarea și utilizarea feedback-ului, formarea continuă a personalului și implementarea unui sistem de recunoaștere a performanței, un serviciu social de îngrijire la domiciliu poate asigura furnizarea unor servicii de calitate superioară

II CONȚINUTUL PLANULUI DE DEZVOLTARE A SERVICIILOR SOCIALE

1. **Scopul planului de dezvoltare a serviciilor sociale**, în conformitate cu misiunea furnizorului de servicii sociale **PRIMARIA LOCALITATI MAȘLOC –COMPARTIMENTUL DE ASISTENTA SOCIALA**

Rezumatul Planului de Dezvoltare a Serviciilor Sociale

Introducere

Planul de dezvoltare a serviciilor sociale pentru **Unitatea de Îngrijire la Domiciliu** este elaborat pentru a crea un sistem de sprijin care să răspundă nevoilor **persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități și altor categorii de beneficiari aflați în dificultate**. Scopul este de a asigura o îngrijire de înaltă calitate, accesibilă și personalizată, care să promoveze autonomia și bunăstarea beneficiarilor în confortul propriului cămin.

2. Obiectivele Strategice

1. **Asigurarea accesului la servicii de îngrijire la domiciliu de calitate:** Creșterea accesibilității și acoperirea nevoilor prin oferirea de servicii de îngrijire personală, asistență medicală și suport emoțional.
2. **Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor:** Implementarea unui sistem de evaluare și monitorizare pentru a menține standardele minime de calitate și a atinge indicatorii de performanță.
3. **Dezvoltarea programelor și serviciilor de suport pentru beneficiari:** Crearea unor programe suplimentare de suport care să acopere aspecte diverse ale vieții beneficiarilor, inclusiv reabilitare, consiliere și activități de socializare.

3. Structura Organizatorică și Management

- **Echipa de management:** Coordonatorul de servicii va superviza toate activitățile și va asigura buna funcționare a serviciilor, alături de responsabilul de calitate și echipa de evaluare internă.
- **Personal calificat și specializat:** Unitatea va angaja asistent social, îngrijitori la domiciliu, asistenți medicali, pentru a acoperi toate aspectele îngrijirii necesare.

4. Evaluarea și Monitorizarea Calității Serviciilor

- **Implementarea unui sistem de evaluare internă:** Se vor realiza evaluări periodice ale serviciilor și performanței personalului, utilizând indicatori de performanță clar definiți.
- **Colectarea și analiza feedback-ului:** Feedback-ul constant din partea beneficiarilor și a familiilor acestora va fi utilizat pentru a îmbunătăți serviciile și pentru a răspunde nevoilor în schimbare ale comunității.

5. Dezvoltarea Programelor și Serviciilor de Suport

1. **Servicii de îngrijire personală și medicală:**
 - Asistență zilnică pentru activități de bază (igienă, alimentație, mobilitate).
 - Monitorizare medicală regulată și coordonarea cu medicii de familie.
 - Programe de reabilitare și terapie fizică pentru îmbunătățirea mobilității și independenței.
2. **Suport emoțional și integrare socială:**
 - Consiliere și grupuri de suport pentru beneficiari.
 - Activități sociale și culturale care să promoveze interacțiunea și integrarea în comunitate.
3. **Servicii de asistență logistică:**
 - Ajutor pentru gospodărie (curățenie, spălat rufe, pregătirea mesei).
 - Transport adaptat pentru consultații medicale și alte activități necesare.
4. **Sprijin pentru gestionarea administrativă și financiară:**
 - Asistență în accesarea beneficiilor sociale și gestionarea documentelor.
 - Consiliere financiară pentru gestionarea eficientă a bugetului personal.

6. Infrastructură și Resurse

- **Echipamente și tehnologii de suport:** Implementarea de echipamente de monitorizare la distanță și platforme de comunicare care facilitează interacțiunea între beneficiari, personalul de îngrijire și familii.
- **Resurse materiale și financiare:** Asigurarea unui buget suficient pentru angajarea personalului, achiziționarea echipamentelor necesare și dezvoltarea continuă a serviciilor.

7. Mecanisme de Îmbunătățire Continuă

- **Ciclul PDCA (Planifică - Execută - Verifică - Acționează):** Aplicarea acestui ciclu pentru gestionarea îmbunătățirii continue și pentru implementarea măsurilor corective acolo unde este necesar.
- **Programe de formare și dezvoltare profesională:** Instruirea constantă a personalului pentru a asigura că acesta este pregătit să răspundă nevoilor complexe ale beneficiarilor și să adopte cele mai bune practici.

8. Sprijin pentru Îngrijitori și Familiile Beneficiarilor

- **Training și educație pentru îngrijitori informali:** Organizarea de sesiuni de formare și furnizarea de ghiduri pentru a ajuta membrii familiei să înțeleagă și să gestioneze nevoile beneficiarilor.
- **Servicii de respiro:** Oferirea de îngrijire temporară pentru a permite îngrijitorilor să ia pauze și să se ocupe de propriile nevoi, prevenind astfel epuizarea și stresul.

9. Sustenabilitate și Parteneriate

- **Colaborări cu autoritățile și organizațiile locale:** Parteneriate cu spitale, ONG-uri și instituții locale pentru a îmbunătăți accesul la resurse și servicii suplimentare.
- **Accesarea de fonduri și granturi:** Identificarea și aplicarea pentru fonduri disponibile pentru a susține dezvoltarea și extinderea serviciilor.

10. Concluzie și Plan de Implementare

Acest plan de dezvoltare a fost conceput pentru a oferi un cadru clar și structurat pentru crearea și gestionarea unei **Unități de Îngrijire la Domiciliu** eficiente și sustenabile. Prin obiectivele sale ambițioase și

mecanismele bine definite de evaluare și îmbunătățire continuă, unitatea va putea să răspundă eficient nevoilor beneficiarilor, să promoveze autonomia și să contribuie la creșterea calității vieții acestora.

Planul de implementare include:

- **Faza I:** Stabilirea infrastructurii și angajarea personalului
- **Faza II:** Implementarea serviciilor de bază și programele de suport inițiale
- **Faza III:** Extinderea serviciilor și integrarea programelor suplimentare
- **Faza IV:** Evaluare completă și ajustări pe baza feedback-ului

Impactul Anticipat

Prin dezvoltarea acestui plan, Unitatea de Îngrijire la Domiciliu va aduce o contribuție semnificativă la îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor din comunitate, oferind suport integrat, personalizat și accesibil, care să le permită să trăiască cu demnitate și siguranță în propriile locuințe.

2. Contextul elaborării planului de dezvoltare a serviciilor sociale

Oportunitățile sectorului serviciilor sociale la nivel național și local, în unitatea/unitățile administrativ-teritoriale unde furnizorul de servicii sociale dorește să dezvolte/înființeze servicii sociale: în momentul de față nu există servicii sociale înființate.

Elaborarea planului de dezvoltare a serviciilor sociale pentru *Primaria MAȘLOC-Compartimentul de asistentă socială* se bazează pe o analiză detaliată a contextului actual și a nevoilor comunității locale. Acest plan este esențial pentru a aborda deficiențele existente și pentru a asigura o îmbunătățire continuă a serviciilor oferite. Iată contextul care a condus la necesitatea elaborării acestui plan:

- Lipsa Serviciilor Sociale la nivel comunitar
- Integrare și Incluziune Socială
- Parteneriate și Colaborări

Conformitate cu Legislația Națională

- Conform prevederilor Legii nr. 197/2012 și ale Legii asistenței sociale nr. 292/2011 modificata si actualizata, furnizorii de servicii sociale trebuie să îndeplinească anumite criterii pentru a fi acreditați. Planul de dezvoltare trebuie să respecte aceste reglementări și să asigure conformitatea legală.

Acces la Finanțare și Resurse

- Un plan bine elaborat facilitează accesul la finanțare și resurse din partea autorităților și altor entități, necesare pentru extinderea și îmbunătățirea serviciilor.

Legislatia si serviciile sociale dezvoltate la nivel local au fost cuprinse in Capitolul I.

3. Principiile aplicabile planului de dezvoltare a serviciilor sociale:

Principiile care guvernează activitatea planificată, cu referire la următoarele principii prevăzute la art.3 alin.(2) din Legea nr.197/2012:

- a) acordarea serviciilor sociale: asigurarea, fără niciun fel de discriminare, a unor servicii sociale eficace, accesibile, comprehensive, sustenabile, centrate pe nevoile individuale ale beneficiarului;
- b) relația dintre furnizori și beneficiarii acestora: utilizarea de mijloace de informare și comunicare corecte, transparente și accesibile, asigurarea confidențialității și securității datelor și informațiilor personale, utilizarea mecanismelor de prevenție și combatere a riscului de abuz fizic, psihologic sau financiar asupra beneficiarului;
- c) participarea beneficiarilor: implicarea activă a beneficiarilor și a familiilor acestora în planificarea, acordarea și evaluarea serviciilor sociale;
- d) relația dintre furnizori și autoritățile administrației publice, partenerii sociali și alți reprezentanți ai societății civile de la nivelul comunității: coordonarea eficientă dintre sectorul public și privat, încurajarea parteneriatelor pentru asigurarea sustenabilității și continuității serviciilor sociale, promovarea dezvoltării serviciilor sociale de proximitate/comunitare și a integrării acestora cu serviciile de sănătate, educație și alte servicii de interes general;
- e) dezvoltarea resurselor umane implicate în acordarea serviciilor sociale și îmbunătățirea condițiilor de muncă: recrutarea de personal calificat și asigurarea formării continue a acestuia, implicarea voluntarilor, asigurarea condițiilor de lucru adecvate și a echipamentelor specifice activităților derulate, asigurarea sănătății și securității la locul de muncă.

Principiile serviciului sunt prevăzute la art. 3 alin. (2) din Legea nr. 197/2012, cu modificările și completările ulterioare, și anume :

- principiul respectării drepturilor omului;
- principiul egalității de șanse;
- principiul Principiul nediscriminării;
- principiul respectarea demnității persoanei;
- principiul asigurării autonomiei de voință a rezidenților;
- principiul respectării vieții intime și private a persoanei;
- principiul asigurării confidențialității;
- principiul asigurării dreptului de a alege;
- principiul abordării individualizate a beneficiarilor;
- principiul implicării active și depline a beneficiarilor de protecție specială;
- principiul cooperării și parteneriatului cu instituții guvernamentale și O.N.G-uri;
- principiul recunoașterii valorii fiecărei ființe umane și valorizării ei;
- principiul libertății de a alege spre practicare cultul religios corespunzător propriei convingeri;
- combaterea abuzului și exploatarei persoanei beneficiare conform Procedurii de identificare, semnalare și soluționare a cazurilor de abuz și neglijare respectiv Procedura privind sesizările și reclamațiile;
- dezvoltarea resurselor umane implicate în acordarea serviciilor sociale și îmbunătățirea condițiilor de muncă;
- recrutarea de personal calificat și asigurarea formării continue a acestuia, implicarea voluntarilor, asigurarea condițiilor de lucru adecvate și a echipamentelor specifice activităților derulate, asigurarea sănătății și securității la locul de muncă.

4. Obiective ale planului de dezvoltare a serviciilor sociale, programe, măsuri și indicatori:

Obiectivul nr.1:

- dezvoltarea infrastructurii necesare furnizării serviciului social

- dezvoltarea și diversificarea intervențiilor furnizate
- promovarea la nivelul comunității a serviciilor sociale licențiate
- a) Denumire/categorie serviciu social (cod serviciu social din Nomenclatorul serviciilor sociale, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.867/2015)-UNITATE DE ÎNGRIJIRE LA DOMICILIU

Pentru dezvoltarea acestui tip de serviciu standardul nu impune dezvoltarea unui Plan de Urgență. În cazul în care se vor dezvolta alte tipuri de servicii unde standardul o impune se va întocmi Planul de urgență potrivit legislației în vigoare.

Obiectivul nr.2:

5. Perioada de implementare a planului de dezvoltare a serviciilor sociale este de 5 ani. Conform art.9 alin.(1) lit.c): durata de funcționare conform actului de înființare, permite dezvoltarea serviciilor sociale pe care intenționează să le înființeze.

6. Resurse pentru implementarea planului de dezvoltare a serviciilor sociale:

a. Estimări pe ani/surse de finanțare/categorii de cheltuieli etc.: Finanțare prin proiecte, buget local, național, județean, sponsorizari.

Ordinul 29/2019 anexa 8, HOTĂRÂRE Nr. 1253/2022 din 12 octombrie 2022 pentru modificarea Hotărârii Guvernului nr. 426/2020 privind aprobarea standardelor de cost pentru serviciile sociale

1. Surse de Finanțare:

- **Surse proprii ale UAT MAȘLOC**
- **Cofinanțare:** Alocări din bugetul local, județean și național.
- **Fonduri europene:** PNRR, Granturi și programe de finanțare disponibile prin intermediul Uniunii Europene, PIN, Proiectul, intitulat "Furnizare de servicii integrate în comunitățile rurale – facilitarea accesului persoanelor vulnerabile la servicii de bază eficiente și de calitate

2. Categorii de cheltuieli

- **Costuri Inițiale de Infrastructură:**
 - Amenajarea sediului

- Achiziția de echipamente
- **Costuri Operaționale:**
 - Salarii personal specializat
 - Cheltuieli administrative și utilități
 - Formare profesională
 - Promovare
- b) **Contracte/angajamente care stau la baza estimarilor-legislatia in vigoare**
- c) **Estimarea normativului de personal cu respectarea normativului de personal prevazut in legislatia in vigoare aplicabila serviciului social/serviciilor sociale planificate**

Estimarea normativului de personal pentru o unitate de îngrijire la domiciliu trebuie să respecte prevederile legislației în vigoare, asigurând astfel un raport optim între numărul de beneficiari și personalul angajat, astfel încât să fie acoperite toate nevoile acestora în mod eficient. În elaborarea normativului de personal, se va ține cont de tipul și intensitatea serviciilor oferite, gradul de dependență al beneficiarilor și cerințele minime stabilite prin legislație, cum ar fi Ordinul nr. 29/2019 ,HG 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale.

Personal de conducere : Coordonatorul centrului este absolvent de învățământ superior, cu diplomă de licență sau echivalentă.

Personal de specialitate : asistent social, îngrijitori, asistent medical, kinetoterapeut
- d) **Identificarea spatiului in care urmeaza sa functioneze serviciul social, angajamente cu privire la edificare/inchiriere/amanajare/modernizare a spatiului in care urmeaza sa functioneze serviciul social-Spatiu proprietatea UAT MAȘLOC.**
- e) **Resurse financiare s costul mediu lunar pe beneficiar estimat**

Calculul se bazează pe normele și standardele în vigoare, ținând cont de diferitele categorii de cheltuieli necesare pentru funcționarea centrului. Se va asigura diversificarea surselor de finanțare, incluzând surse proprii, cofinanțare din bugetele locale, județene și naționale, și fonduri europene.

7. Indicatori de performanță, în legătură cu rezultatele stabilite în planul de dezvoltare a

serviciilor sociale (cantitativ, calitativ, de intrare, de ieșire, de proces, de rezultat etc.):

La stabilirea indicatorilor de performanță în dezvoltarea serviciilor sociale are în vedere pentru fiecare dintre serviciile sociale pe care intenționează să le înființeze, atingerea cerințelor minime standard de calitate și, după caz, a indicatorilor de performanță aferenți nivelelor de calitate II sau I, complementar cerințelor minime. Indicatorii de performanță aferenți serviciului social se vor formula în legătură cu scopul și funcțiile serviciului social prevăzute în regulamentul de organizare și funcționare al acestuia. Pentru fiecare obiectiv, respectiv serviciu social prevăzut la pct.1., furnizorul de servicii sociale stabilește nivelul de performanță pe care îl planifică, pentru indicatorii prevăzuți în modelul fișei de autoevaluare aplicabile serviciului social respectiv.

Planul propriu de dezvoltare a serviciului social prevede îmbunătățirea permanentă a procedurilor de lucru și a mediului ambiant, în funcție de feedbackul obținut prin mecanismele de evaluare a satisfacției persoanelor beneficiare, prin mecanismele de evaluare internă și externă implementate de furnizorul de servicii sociale, precum și pe baza rezultatului controalelor realizate de inspectorii sociali, sau după caz, acolo unde există, a rapoartelor de monitorizare independentă, realizate de organizațiile neguvernamentale care activează în domeniul drepturilor omului sau de organizațiile care reprezintă persoanele beneficiare de servicii sociale.

Indicatori de performanță a serviciului social au fost menționați la capitolul I.

8. Organizarea monitorizării și evaluării planului de dezvoltare a serviciilor sociale

a. Responsabilitățile enumerate pentru fiecare dintre etapele de implementare:

Pentru a asigura implementarea eficientă și sustenabilă a planului de dezvoltare a serviciilor sociale, este esențială organizarea unui sistem robust de monitorizare și evaluare. Acesta va implica etape clare și responsabili desemnați pentru fiecare etapă, asigurându-se că toate activitățile sunt executate conform planului și că obiectivele sunt atinse.

1. Planificarea și Stabilirea Resurselor

Responsabilități:

- **Coordonatorul de serviciu:** Se ocupă de planificarea strategică, definirea obiectivelor, alocarea resurselor și asigurarea respectării standardelor de calitate.

- **Echipa de management:** Sprijină coordonatorul în alocarea bugetului, stabilirea normativului de personal și achiziționarea echipamentelor necesare.
- **Asistenți sociali și responsabili de resurse umane:** La dispoziția primarului se organizează o comisie pentru recrutarea și selecția personalului, asigurând că angajații sunt calificați și pregătiți pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor.
- **Responsabil financiar:** Pregătește bugetul detaliat pentru toate resursele necesare, gestionează fondurile și monitorizează cheltuielile.

2. Recrutarea și Formarea Personalului

Responsabilități:

- **Responsabilul de resurse umane:** Conduce procesul de recrutare și selecție a personalului, organizând interviuri și evaluări pentru candidați.
- **Coordonatorul de serviciu:** Asigură că procesul de recrutare se aliniază cu cerințele planului de dezvoltare și standardele de calitate.
- **Echipa de training:** Dezvoltă și implementează programe de formare și perfecționare pentru noul personal, incluzând sesiuni de pregătire practică și teoretică.

3. Implementarea Serviciilor Sociale de Îngrijire

Responsabilități:

- **Coordonatorul de serviciu:** Monitorizează implementarea zilnică a serviciilor, se asigură că toți angajații urmează procedurile corecte și răspund prompt nevoilor beneficiarilor.
- **Asistenți sociali:** Evaluează nevoile beneficiarilor, întocmesc planuri individualizate de îngrijire și coordonează echipa de îngrijitori pentru a asigura implementarea eficientă a planurilor de îngrijire.
- **Îngrijitori și asistenți medicali:** Oferă îngrijirea zilnică conform planurilor individualizate, monitorizează starea de sănătate a beneficiarilor și raportează orice modificare coordonatorului și asistenților sociali.

4. Monitorizarea Calității și Performanței Serviciilor

Responsabilități:

- **Responsabilul de calitate:** Monitorizează respectarea standardelor de calitate, efectuează inspecții și audituri periodice și asigură că orice neconformitate este abordată prompt.
- **Echipa de evaluare internă:** Realizează evaluări periodice (trimestriale, anuale) ale calității serviciilor, colectează feedback de la beneficiari și personal și analizează rezultatele.

5. Feedback și Îmbunătățire Continuă**Responsabilități:**

- **Coordonatorul de serviciu:** Organizează întâlniri regulate pentru a discuta feedback-ul colectat și pentru a dezvolta planuri de îmbunătățire continuă pe baza acestuia.
- **Echipa de management:** Analizează rapoartele de feedback și audit și se asigură că planurile de acțiune sunt implementate eficient.
- **Responsabilul de calitate:** Se ocupă de aplicarea ciclului PDCA (Planifică - Execută - Verifică - Acționează), monitorizând progresul măsurilor corective și ajustând strategiile în funcție de rezultate.
- **Asistentul social:** Colaborează cu beneficiarii și familiile acestora pentru a înțelege mai bine nevoile și a aduce ajustări planurilor de îngrijire, dacă este necesar.

6. Evaluare și Raportare**Responsabilități:**

- **Responsabilul de caz:** Redactează rapoarte de evaluare periodice care să includă progresul în implementarea planului, gradul de satisfacție al beneficiarilor și eficiența măsurilor de îmbunătățire.
- **Echipa de management:** Analizează rapoartele de evaluare și ia decizii strategice bazate pe concluziile acestora, identificând oportunități de extindere și optimizare a serviciilor.
- **Coordonatorul de serviciu:** Prezintă rapoartele echipei de management și asigură o comunicare transparentă cu autoritățile locale și partenerii de colaborare, astfel încât să se poată ajusta planurile în mod eficient.

Organizarea unui sistem robust de monitorizare și evaluare a planului de dezvoltare a serviciilor sociale este esențială pentru a asigura calitatea și eficiența acestora. Fiecare etapă de implementare trebuie să fie gestionată de persoane competente și responsabile, cu sarcini bine definite și obiective clare. Această abordare va permite adaptarea și optimizarea continuă a serviciilor, asigurând că beneficiarii primesc îngrijirea de care au nevoie în cele mai bune condiții posibile.